PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
KECAMATAN CIRACAS
KELURAHAN CIRACAS
Jl. Raya Ciracas Telp / Fax. (021) 8710996 email : kel_ciracas@jakarta.go.id
JAKARTA
Kode Pos : 13740

Nomor : 667/OT.06 — 6 Mei 2026
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Laporan Hasil Pelaksanaan SKM Semester I Tahun 2026 Kelurahan Ciracas

Kepada
Yth. Camat Kecamatan Ciracas
Kota Administrasi Jakarta Timur
di
Jakarta

Menindaklanjuti Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dan Hasil Rapat Persiapan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2026 Tingkat Kota Administrasi Jakarta Timur serta sehubungan telah dilaksanakannya kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat tanggal 30 Maret s.d 15 April 2026 di Kelurahan Ciracas, bersama ini disampaikan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2026 dilaksanakan terhadap 7 (tujuh) indikator layanan yaitu Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU), Ketertiban Umum (Tibum), Juru Pemantau Jentik Nyamuk (Jumantik), Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu), Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK), dan Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) serta RT, RW, LMK dan FKDM.
2. Berdasarkan hasil survei, nilai IKM Kelurahan Ciracas Semester I Tahun 2026 adalah 97,89 dan masuk dalam kategori A (Sangat Baik) sebagaimana tercantum dalam Permen PAN RB 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

3. Laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Ciracas Semester I Tahun 2026, terlampir.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih..

Lurah Kelurahan Ciracas,

Muhamad Arifin, S.E
NIP 197604021998031001

Tembusan:
1. Sekretaris Kota Administrasi Jakarta Timur;
2. Kepala Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik Setko Kota Administrasi Jakarta Timur.

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I TAHUN 2026

KELURAHAN CIRACAS

KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR

PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA

TAHUN 2026

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI 2

BAB I PENDAHULUAN 3

1.1 Latar Belakang 3
1.2 Dasar Pelaksanaan 4
1.3 Maksud dan Tujuan 5
1.4 Metode Pengumpulan Data 6
1.5 Waktu Pelaksanaan SKM 8

BAB II ANALISIS DATA SKM 9

2.1 Analisis Responden 9
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan 11
3.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut ..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
3.4 Tren Nilai SKM 13

BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA 15

BAB IV KESIMPULAN 17

LAMPIRAN 18

1. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Semester II Tahun 2025 18
2. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Semester I Tahun 2026 19
3. Kuesioner 20
4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) 26

LURAH KELURAHAN CIRACAS
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR

LAPORAN

NOMOR 667/OT.06

TENTANG

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TINGKAT KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
TRIWULAN I / SEMESTER I

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Kota Administrasi Jakarta Timur, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat

masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

1.2 Dasar Pelaksanaan

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
6. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta (Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2016 Nomor 201, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 2005) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2019 Tentang

Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta (Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2019 Nomor 201, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 2007);

7. Peraturan Gubernur Nomor 18 Tahun 2005 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta;
8. Peraturan Gubernur Nomor 197 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2016 Nomor 72130);
9. Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2022 Nomor 71023) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Gubernur Nomor 40 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibu kota Jakarta Tahun 2023 Nomor 71012);
10. Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;
11. Keputusan Walikota Nomor e-0005 Tahun 2026 Tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2026.
12. Keputusan Camat Kecamatan Ciracas.
13. Keputusan Lurah Kelurahan Ciracas.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Timur.

Adapun sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam

menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan

1.4 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kelurahan Ciracas dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Ciracas adalah Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi dan Staf.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner yaitu :

1. **Persyaratan**: Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur**: Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.

3. **Waktu penyelesaian**: Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif**: Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan**: Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana**: Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana**: Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana**: Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid

1.5 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2026 dilakukan secara periodik dengan jangka waktu pelaksanaan tanggal **30 Maret – 15 April 2026**. Adapun timeline kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2.1 Pelaksanaan SKM

No	Kegiatan	SKPD	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Rapat persiapan Wilayah	Biro ORB	12 Maret	1
2	Persiapan dan uji coba kuesioner	Diskominfotik	13 – 17 Maret	3
3	Pelaksanaan SKM	Kota	30 Maret – 15 April	12
4	Pengolahan data dan hasil	Diskominfotik	16 – 22 April	5
5	Distribusi Hasil Analisis dan waktu Sanggah	Diskominfotik	23 – 30 April	6
6	Membuat laporan SKM dan RTL	Kota	4 Mei – 29 Mei - Kelurahan : 4 – 8 Mei; - Kecamatan : 11 – 15 Mei - Kota : 18 – 29 Juni	18
7	Menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut	Kota	1 – 30 Juni	22

BAB II
ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 789 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

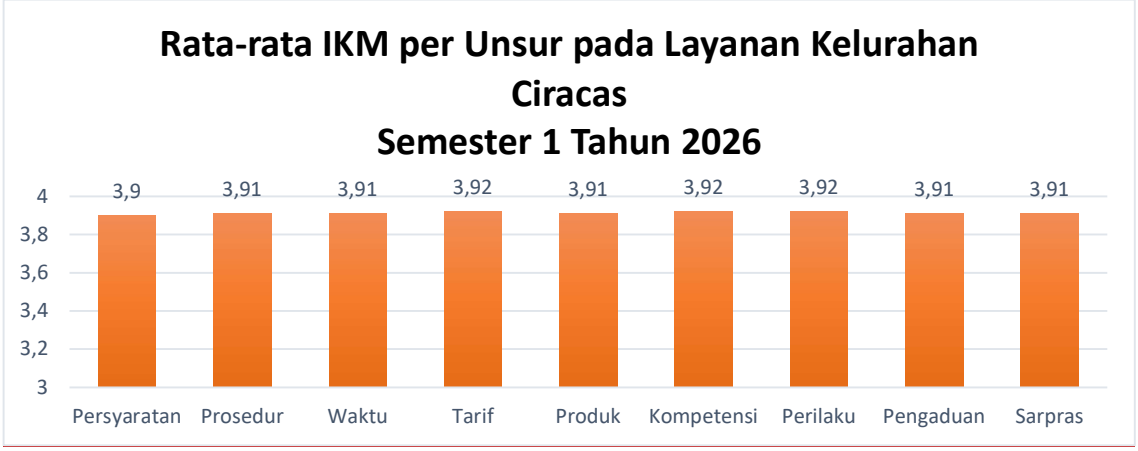
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	612	77,57%
		Perempuan	177	22,43%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	1	0,13%
		SD/Sederajat	7	0,89%
		SMP/Sederajat	36	4,56%
		SMA/Sederajat	560	70,98%
		Diploma D3/D4/Setingkat	37	4,69%
		S1	135	17,11%
		S2	6	0,76%
		S3	7	0,89%
3	Pekerjaan	Buruh Harian / Freelance	50	6,34%
		Ibu Rumah Tangga	90	11,41%
		Lainnya	15	1,90%
		Pegawai Negeri Sipil (PNS) / Pegawai BUMN / Pegawai BUMD / TNI / POLRI	24	3,04%
		Pegawai Swasta	400	50,70%
		Pelajar / Mahasiswa	7	0,89%
		Pensiunan	8	1,01%
		Sopir (layanan online / angkutan umum/pribadi/perusahaan)	7	0,89%
		Tenaga Kontrak Pemerintahan (Tenaga Ahli / PPSU / LKMD / Dasawisma / Jumantik, dll)	80	10,14%
		Tidak Bekerja	10	1,27%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Wiraswasta / Wirausaha (Pedagang, Pengusaha, dll)	98	12,42%
		FKDM	7	0,89%
		Ibu rumh tangga	1	0,13%
		Pegawai swasta	7	0,89%
4	Usia	17 - 25 tahun (usia muda)	29	3,68%
		26 - 35 tahun (usia pekerja awal)	230	29,15%
		36 - 45 tahun (usia paruh baya)	274	34,73%
		46 - 55 tahun (usia pra pensiun)	201	25,48%
		56 - 65 tahun (usia pensiun)	55	6,97%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

OPD/ Unit Pelayanan Publik	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
Kelurahan Ciracas	Jumantik	111	3,91	3,91	3,91	3,91	3,89	3,91	3,91	3,91	3,91	97,70
	Ketertiban Umum	111	3,90	3,92	3,91	3,91	3,92	3,92	3,92	3,92	3,92	97,87
	PKK	110	3,94	3,94	3,93	3,95	3,94	3,94	3,95	3,93	3,94	98,41
	PPSU	118	3,88	3,91	3,93	3,93	3,92	3,93	3,92	3,93	3,91	97,98
	Posyandu	109	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	98,50
	RPTRA	115	3,90	3,90	3,90	3,90	3,89	3,90	3,90	3,90	3,89	97,37
	RT/RW, LMK dan FKDM	115	3,89	3,87	3,90	3,90	3,90	3,91	3,91	3,89	3,90	97,42
	Rerata IKM Per Unsur		3,90	3,91	3,91	3,92	3,91	3,92	3,92	3,91	3,91	97,89
	IKM Unit Layanan		3,91									
	Mutu Unit Layanan		97,89 (A atau Sangat Baik)									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



3.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh IKM Kelurahan Ciracas yaitu **97,89** dapat diketahui bahwa :

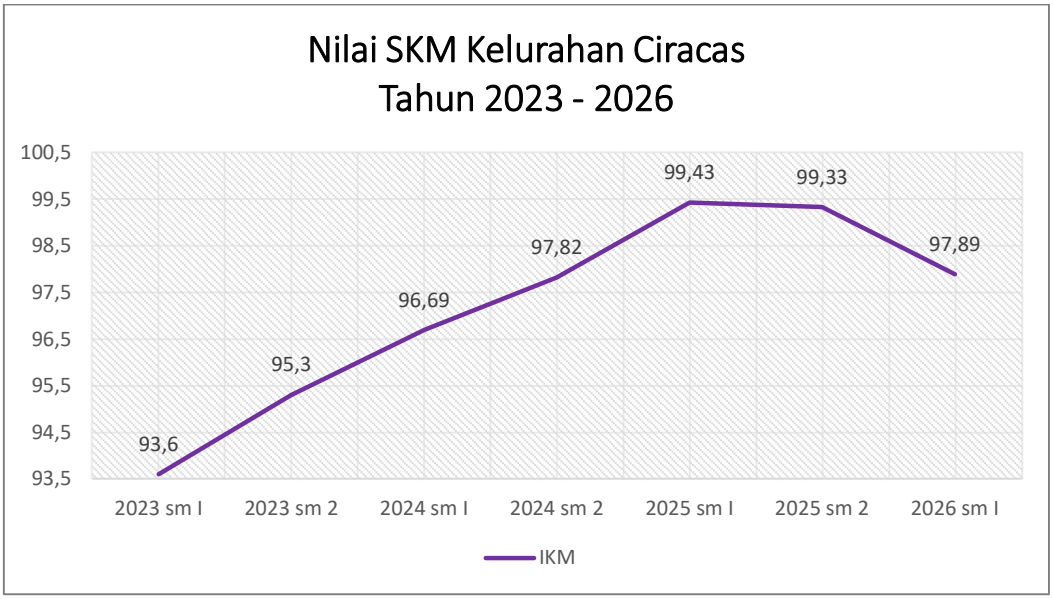
1. Tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu :
   a. Persyaratan dengan nilai 3,9
   b. Waktu Penyelesaian dengan nilai 3,91
   c. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3,91
2. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu :
   a. Biaya/ Tarif dengan nilai 3,92
   b. Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,92
   c. Kompetensi dengan nilai 3,92

Atas dasar tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	**Persyaratan**	Melakukan pengawasan dalam syarat menjalani tugas	21 April 2026	Lurah
2	**Waktu**	Memberikan Pembinaan dan Evaluasi bagi Petugas Pelayanan terkait permasalahan dalam waktu penyelesaian pelayanan	23 April 2026	Lurah
3	**Penanganan Pengaduan**	Monitoring dan Evaluasi tingkat Kelurahan terkait percepatan penanganan pengaduan di wilayah	28 April 2026	Lurah

3.4 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur, dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 4 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Timur telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat Kelurahan Ciracas periode TW IV Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (TW IV Tahun 2025)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,97
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,97
3	Waktu Penyelesaian	3,97
4	Biaya/Tarif	3,98
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,97
6	Kompetensi Pelaksana	3,97
7	Perilaku Pelaksana	3,98
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,98
9	Sarana dan Prasarana	3,97

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Kelurahan Ciracas telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode TW IV Tahun 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

No	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindak lanjuti (*Sudah/ Belum*)	Tanggal, Bulan dan Tahun Realisasi	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Persyaratan	Melakukan pengawasan dalam syarat menjalani tugas	Sudah	1 Oktober 2025	Melaksanakan pengawasan/ monitoring		Tidak ada
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Melakukan pengawasan dalam melaksanakan prosedur	Sudah	7 Oktober 2025	Melaksanakan pengawasan/ monitoring		Tidak ada
3.	Waktu	Melakukan pengawasan pelayanan agar tepat waktu	Sudah	8 Oktober 2025	Melaksanakan pengawasan/ monitoring		Tidak ada

BAB IV
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Semester I Tahun 2026 30 Maret – 15 April 2026 di wilayah Kelurahan Ciracas Kota Administrasi Jakarta Timur, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Ciracas, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 97,89. Berbanding lurus dengan nilai SKM pada 7 Pelayanan Kelurahan di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur yang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga Semester I tahun 2026.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan, Waktu dan Penanganan Pengaduan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya mendapatkan nilai tertinggi sebesar dari unsur layanan lainnya, dan unsur pelayanan tertinggi kedua yaitu Perilaku Pelaksana memperoleh nilai sebesar 3,92 serta Kompetensi mendapatkan nilai tertinggi berikutnya Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya,
4. Kelurahan Ciracas telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

Jakarta, 6 Mei 2026
Lurah Kelurahan Ciracas



Muhamad Arifin, S.E
NIP 197604021998031001

LAMPIRAN

1. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Semester II Tahun 2025

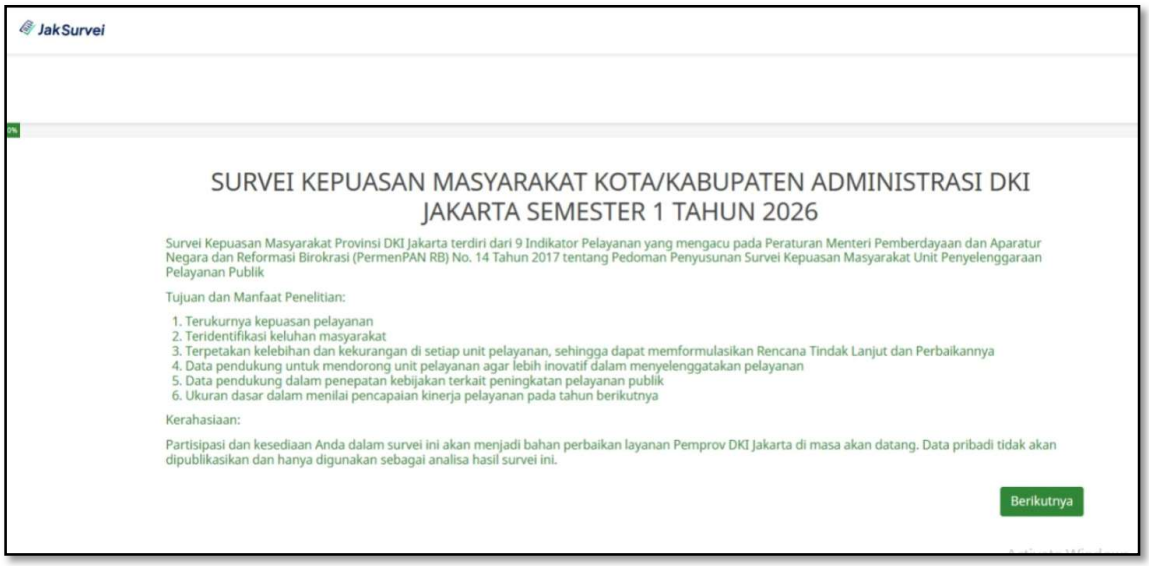
No	UKPD*	Link Laporan Pelaksanaan SKM
8	Kelurahan dan Kecamatan Ciracas	https://bit.ly/SKMsemestersatu2025ciracas

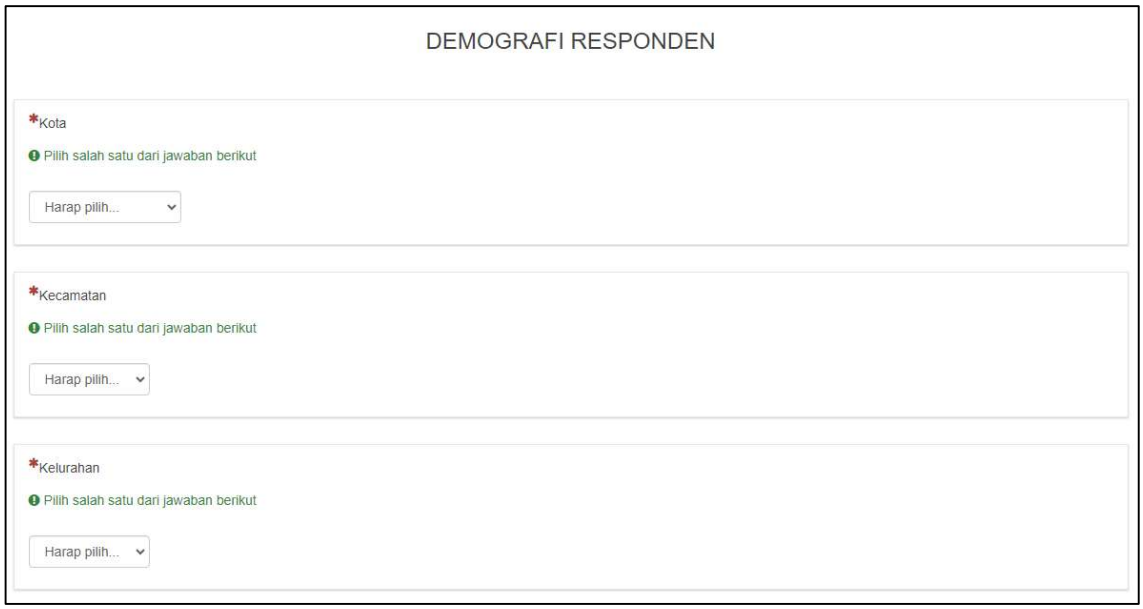
2. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Semester I Tahun 2026

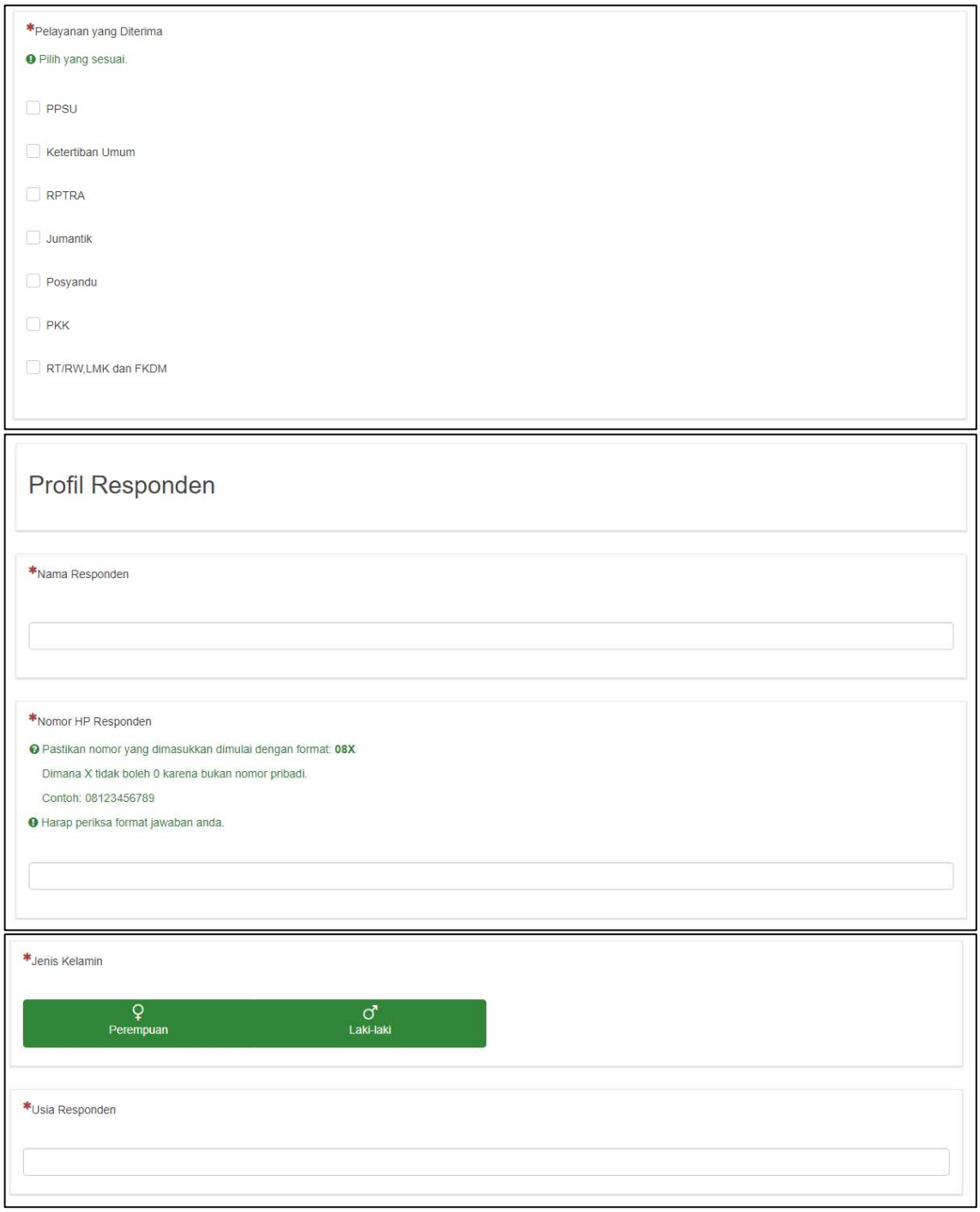
No	UKPD*	Link Laporan Pelaksanaan SKM
8	Kelurahan dan Kecamatan Ciracas	https://bit.ly/SKMCiracasSemesterI

3. Kuesioner

Pengisian dilakukan secara online melalui tautan :
https://bit.ly/SKMWilayahSemester12026






*Pelayanan yang Diterima
Pilih yang sesuai.
PPSU
Ketertiban Umum
RPTRA
Jumantik
Posyandu
PKK
RT/RW,LMK dan FKDM
Profil Responden
*Nama Responden
*Nomor HP Responden
Pastikan nomor yang dimasukkan dimulai dengan format: 08X
Dimana X tidak boleh 0 karena bukan nomor pribadi.
Contoh: 08123456789
Harap periksa format jawaban anda.
*Jenis Kelamin
Perempuan
Laki-laki
*Usia Responden

*Pendidikan Terakhir Responden

Pilih salah satu dari jawaban berikut

- Tidak Pernah Sekolah
- Sekolah Dasar (SD) / Setingkat
- SMP / Setingkat
- SMA / Setingkat
- Diploma D3 / D4 / Setingkat
- Sarjana S1
- Magister S2
- Doktor S3

*Pekerjaan Responden

Pilih salah satu dari jawaban berikut
Jika pilih Lainnya: penggalan kata harus spesifik

- Pelajar/Mahasiswa
- PNS/Guru
- TNI
- POLRI
- Swasta
- Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance
- Tenaga Honorer
- Ibu Rumah Tangga
- Pegawai swasta
- Petugas ketertiban umum
- Ketua/Perangkar RT dan RW
- Kader/Pengurus Jumantik
- Lainnya:

Sebelumnya

Berikutnya

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(SESUAI JENIS PELAYANAN YANG DITERIMA)

Pilihlah Jawaban yang menurut anda sesuai

*F1. Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah

Pilih salah satu dari jawaban berikut

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak setuju
- Setuju
- Sangat setuju

*F2. Prosedur mendapatkan pelayanan mudah

Pilih salah satu dari jawaban berikut

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak setuju
- Setuju
- Sangat setuju

*F3. Waktu pelayanan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan

Pilih salah satu dari jawaban berikut

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak setuju
- Setuju
- Sangat setuju

*F4.Tidak ada biaya untuk mendapatkan pelayanan

Pilih salah satu dari jawaban berikut

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak setuju
- Setuju
- Sangat setuju

*F5. Hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan

Pilih salah satu dari jawaban berikut

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak setuju
- Setuju
- Sangat setuju

*F6. Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya

Pilih salah satu dari jawaban berikut

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak setuju
- Setuju
- Sangat setuju

*F7. Perilaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat

Pilih salah satu dari jawaban berikut

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak setuju
- Setuju
- Sangat setuju

*F8. Penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik

Pilih salah satu dari jawaban berikut

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak setuju
- Setuju
- Sangat setuju

*F9. Sarana dan prasarana yang digunakan petugas berfungsi dengan baik

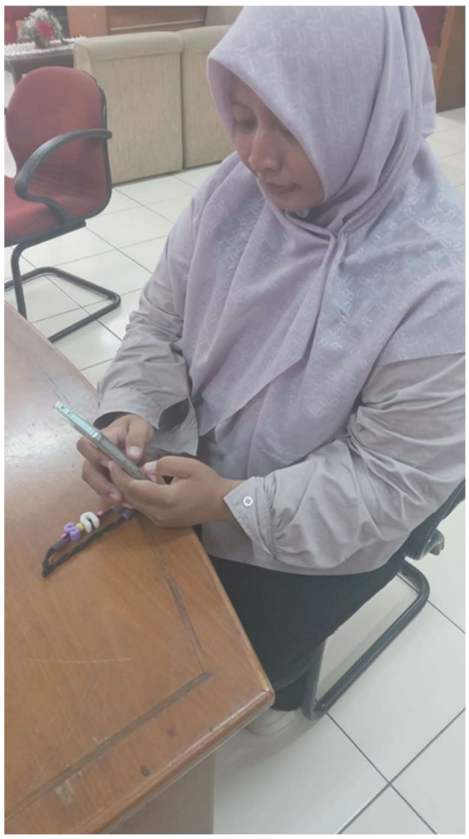
Pilih salah satu dari jawaban berikut

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak setuju
- Setuju
- Sangat setuju

4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)







PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
KECAMATAN CIRACAS
KELURAHAN CIRACAS
Jl. Raya Ciracas Telp / Fax. (021) 8710996 email : kel_ciracas@jakarta.go.id
JAKARTA
Kode Pos : 13740

Nomor : 1465 /OT.06 — 8 September 2026
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Laporan Hasil Pelaksanaan SKM Semester II Tahun 2026 Kelurahan Ciracas

Kepada
Yth. Camat Kecamatan Ciracas
Kota Administrasi Jakarta Timur
di
Jakarta

Menindaklanjuti Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dan Hasil Rapat Persiapan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2026 Tingkat Kota Administrasi Jakarta Timur serta sehubungan telah dilaksanakannya kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat tanggal 5 – 25 Agustus 2026 di Kelurahan Ciracas, bersama ini disampaikan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2026 dilaksanakan terhadap 7 (tujuh) indikator layanan yaitu Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU), Ketertiban Umum (Tibum), Juru Pemantau Jentik Nyamuk (Jumantik), Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu), Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK), dan Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) serta RT, RW, LMK dan FKDM.
2. Berdasarkan hasil survei, nilai IKM Kelurahan Ciracas Semester II Tahun 2026 adalah 98,88 dan masuk dalam kategori A (Sangat Baik) sebagaimana tercantum dalam Permen PAN RB 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

3. Laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Ciracas Semester II Tahun 2026, terlampir.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih..

Lurah Kelurahan Ciracas,

Muhamad Arifin, S.E
NIP.197604021998031001

Tembusan:
1. Sekretaris Kota Administrasi Jakarta Timur;
2. Kepala Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik Setko Kota Administrasi Jakarta Timur.

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II TAHUN 2026

KELURAHAN CIRACAS

KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
PEMERINTAH PROVINSI DKI JAKARTA
TAHUN 2026

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II

BAB I PENDAHULUAN 3

1.1 Latar Belakang 3
1.2 Dasar Pelaksanaan 4
1.3 Tujuan dan Manfaat 6
1.4 Metode Pengumpulan Data 7
1.5 Waktu Pelaksanaan SKM 8
1.6 Penentuan Jumlah Responden 9

BAB II ANALISIS DATA SKM 10

2.1 Analisis Responden 10
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan 11
3.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut 12
3.4 Tren Nilai SKM 13

BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA 15

BAB IV KESIMPULAN 17

LAMPIRAN 18

1. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Semester I Tahun 2026 18
2. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Semester 2 Tahun 2026 18
3. Kuesioner 18
4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) 24

LURAH KELURAHAN CIRACAS
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR

LAPORAN

NOMOR 1465/OT.06

TENTANG

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TINGKAT KELURAHAN CIRACAS KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR
SEMESTER II TAHUN 2026

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan di wilayah Kelurahan Ciracas, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat

kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

1.2 Dasar Pelaksanaan

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
6. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan

Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta (Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2016 Nomor 201, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 2005) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta (Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2019 Nomor 201, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 2007);

7. Peraturan Gubernur Nomor 18 Tahun 2005 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta;
8. Peraturan Gubernur Nomor 197 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2016 Nomor 72130);
9. Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Tahun 2022 Nomor 71023) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Gubernur Nomor 40 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibu kota Jakarta Tahun 2023 Nomor 71012);
10. Instruksi Gubernur Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;
11. Keputusan Walikota Nomor e-0005 Tahun 2026 Tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2026.
12. Keputusan Camat Kecamatan Ciracas
13. Keputusan Lurah Kelurahan Ciracas

1.3 Tujuan dan Manfaat

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Timur.

Adapun sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.4 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kelurahan Ciracas dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Ciracas adalah Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi dan Staf.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner yaitu :

1. **Persyaratan**: Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur**: Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian**: Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif**: Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan**: Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana**: Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana**: Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana**: Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid

1.5 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2026 dilakukan secara periodik dengan jangka waktu pelaksanaan tanggal **5 – 25 Agustus 2026**. Adapun timeline kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2.1 Pelaksanaan SKM

No	Kegiatan	SKPD	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Rapat persiapan Wilayah	Biro ORB	16 Juli	1
2	Pelaksanaan SKM	Kota	5 – 25 Agustus	11
4	Pengolahan data dan hasil	Diskominfotik	26 – 28 Agustus	2
5	Distribusi Hasil Analisis dan waktu Sanggah	Diskominfotik	31 – 4 September	4
6	Pembuatan laporan SKM dan RTL Semester II 2026	Kelurahan	7 – 12 September	4
		Kecamatan	12 – 19 September	4
		Kota	19 – 26 September	4
7	Pengiriman Laporan Pelaksanaan SKM Semester II dan Hasil TL SKM Semester I Tahun 2026 ke Provinsi	Kota	29 – 30 September	1

1.6 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohonan) dari seluruh jenis pelayanan wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2026, baik di tingkat Kota, Kecamatan dan Kelurahan. Berdasarkan periode survei sebelumnya. jika dilihat dari perkiraan jumlah layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur. dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 103.052 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis layanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sample dari Krejcie and Morgan. Maka dapat ditentukan target responden dalam satu periode SKM adalah 50.000 orang

BAB II
ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

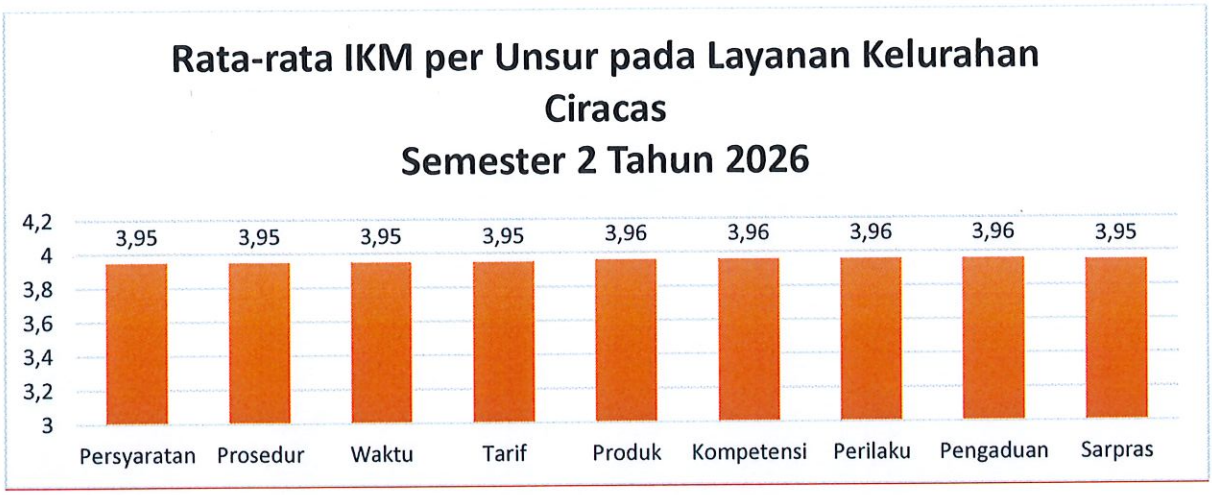
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 747 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	579	77,51%
		Perempuan	168	22,49%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	7	0,94%
		SMP/Sederajat	22	2,95%
		SMA/Sederajat	557	74,56%
		D1/D2/D3	21	2,81%
		D4/S1	133	17,80%
		S2	7	0,94%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	Buruh Harian /Freelance	120	16,06%
		Ibu Rumah Tangga	61	8,17%
		Pegawai Negeri Sipil (PNS)	15	2,01%
		Pegawai Swasta	336	44,98%
		Pelajar / Mahasiswa	49	6,56%
		Pensiunan	7	0,94%
		Tenaga Kerja Asing	7	0,94%
		Tenaga Kontrak Pemerintahan	74	9,91%
		Tidak Bekerja	7	0,94%
		Wiraswasta Wirausaha	70	9,37%
		Lainnya	1	0,13%
4	Usia	17 - 25 tahun (usia muda)	77	10,31%
		26 - 35 tahun (usia pekerja	191	25,57%
		36 - 45 tahun (usia paruh baya)	225	30,12%
		46 - 55 tahun (usia pra pensiun)	204	27,31%
		56 - 65 tahun (usia pensiun)	49	6,56%
		Diatas 65 tahun (usia lanjut)	1	0,13%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Jenis Layanan	Jumlah responden	Nilai Per Unsur									IKM Per Jenis Layanan
				Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	
Kelurahan Ciracas	Semester 1 2026	Jumantik	111	3,91	3,91	3,91	3,91	3,89	3,91	3,91	3,91	3,91	97,70
		Ketertiban Umum	111	3,90	3,92	3,91	3,91	3,92	3,92	3,92	3,92	3,92	97,87
		PKK	110	3,94	3,94	3,93	3,95	3,94	3,94	3,95	3,93	3,94	98,41
		PPSU	118	3,88	3,91	3,93	3,93	3,92	3,93	3,92	3,93	3,91	97,98
		Posyandu	109	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	3,94	98,50
		RPTRA	115	3,90	3,90	3,90	3,90	3,89	3,90	3,90	3,90	3,89	97,37
		RT/RW,LMK dan	115	3,89	3,87	3,90	3,90	3,90	3,91	3,91	3,89	3,90	97,42
		Rerata IKM Per Unsur		3,90	3,91	3,91	3,92	3,91	3,92	3,92	3,91	3,91	97,89
		IKM Unit Layanan		3,91									
		Mutu Unit Layanan		97,89 (A atau Sangat Baik)									
Kelurahan Ciracas	Semester 2 2026	Jumantik	108	3,95	3,95	3,94	3,96	3,94	3,95	3,95	3,96	3,95	98,82
		Ketertiban Umum	106	3,95	3,96	3,96	3,97	3,96	3,96	3,96	3,97	3,94	99,03
		PKK	105	3,97	3,96	3,96	3,95	3,97	3,96	3,97	3,96	3,97	99,13
		PPSU	110	3,94	3,93	3,94	3,94	3,95	3,94	3,95	3,92	3,94	98,43
		Posyandu	105	3,95	3,96	3,95	3,94	3,95	3,96	3,95	3,96	3,95	98,86
		RPTRA	107	3,96	3,95	3,96	3,95	3,95	3,94	3,95	3,94	3,96	98,86
		RT/RW,LMK dan	106	3,95	3,96	3,96	3,96	3,95	3,97	3,96	3,97	3,96	99,06
		Rerata IKM Per Unsur		3,95	3,95	3,95	3,95	3,96	3,96	3,96	3,96	3,95	98,88
		IKM Unit Layanan		3,95									
		Mutu Unit Layanan		98,88 (A atau Sangat Baik)									
		Rata- Rata IKM Per Unsur Tahun 2026		**3,92**	**3,93**	**3,91**	**3,93**	**3,93**	**3,94**	**3,92**	**3,93**	**3,91**	**98,38**
		Nilai Rata - Rata IKM Kelurahan Tahun 2026		**3,91**									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur Semester 2 Tahun 2026



3.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil pengolahan data pada SKM Semester 2 Tahun 2026 diperoleh IKM Kelurahan Ciracas yaitu 98.88 dapat diketahui bahwa :

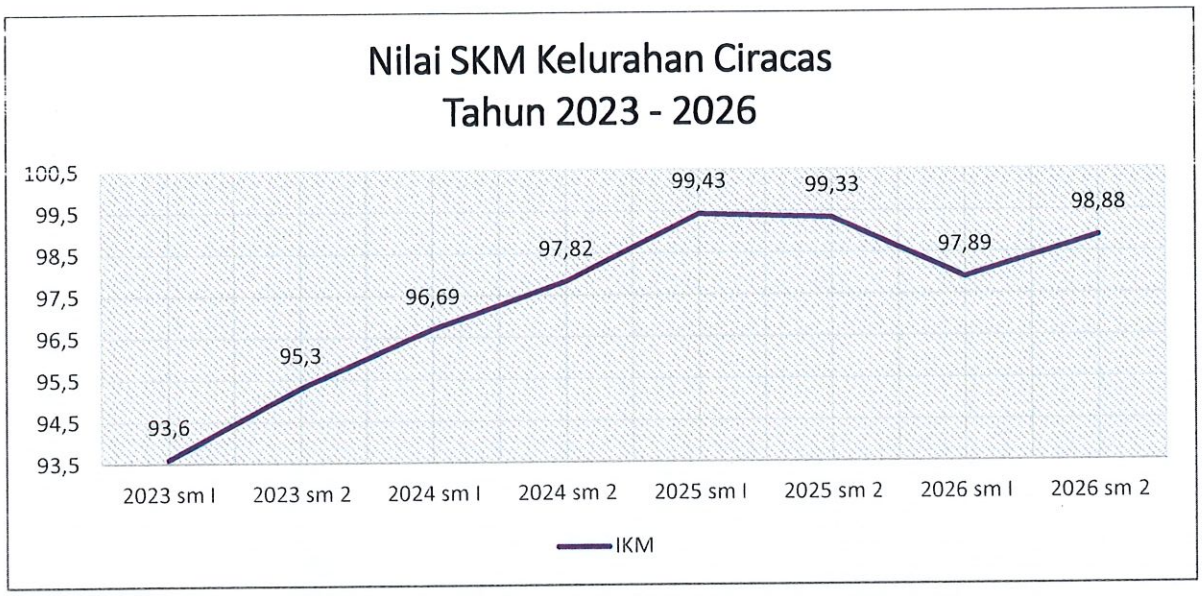
1. Tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu :
   a. Persyaratan dengan nilai 3,95
   b. Prosedur dengan nilai 3,95
   c. Waktu dengan nilai 3,95
2. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu :
   a. Kompetensi dengan nilai 3,96
   b. Perilaku dengan nilai 3,96
   c. Pengaduan dengan nilai 3,96

Atas dasar tersebut, unit kerja kami menyusun **Rencana Tindak Lanjut** yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Melakukan pengawasan dalam syarat menjalani tugas	27 Agustus 2026	Lurah
2	Prosedur	Monitoring tata cara prosedur pelayanan yang diberikan kepada warga	31 Agustus 2026	Lurah
3	Waktu	Memberikan Pembinaan dan Evaluasi bagi Petugas Pelayanan terkait permasalahan dalam waktu penyelesaian pelayanan	3 September 2026	Lurah

3.4 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur, dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 4 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Timur telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat Kelurahan Ciracas periode Semester I Tahun 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester I Tahun 2026

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,90
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,91
3	Waktu Penyelesaian	3,91
4	Biaya/Tarif	3,92
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,91
6	Kompetensi Pelaksana	3,92
7	Perilaku Pelaksana	3,92
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,91
9	Sarana dan Prasarana	3,91

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Kelurahan Ciracas telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Semester I Tahun 2026. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

No	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindak lanjuti (*Sudah/ Belum*)	Tanggal, Bulan dan Tahun Realisasi	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Persyaratan	Melakukan pengawasan dalam syarat menjalani tugas	Sudah	2 Juni 2026	Melaksanakan pengawasan/ monitoring		Tidak ada
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Melakukan pengawasan dalam melaksanakan prosedur	Sudah	9 Juni 2026	Melaksanakan pengawasan/ monitoring		Tidak ada
3.	Waktu	Melakukan pengawasan pelayanan agar tepat waktu	Sudah	16 Juni 2026	Melaksanakan pengawasan/ monitoring		Tidak ada

BAB IV
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2026 yang dilaksanakan pada tanggal **5 – 25 Agustus 2026** di wilayah Kelurahan Ciracas Kota Administrasi Jakarta Timur, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Ciracas, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 98,88. Berbanding lurus dengan nilai SKM pada 7 Pelayanan Kelurahan di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur yang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga Semester II tahun 2026.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan, Prosedur Serta Waktu.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi mendapatkan nilai tertinggi sebesar dari unsur layanan lainnya, dan unsur pelayanan tertinggi kedua yaitu Perilaku memperoleh nilai sebesar 3,96. serta Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya.
4. Pada Pelaksanaan SKM Semester II Tahun 2026 Kelurahan Ciracas telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

Jakarta, 8 September 2026
Lurah Kelurahan Ciracas

Muhamad Arifin, S.E
NIP 197604021998031001

LAMPIRAN

1. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Semester I Tahun 2026

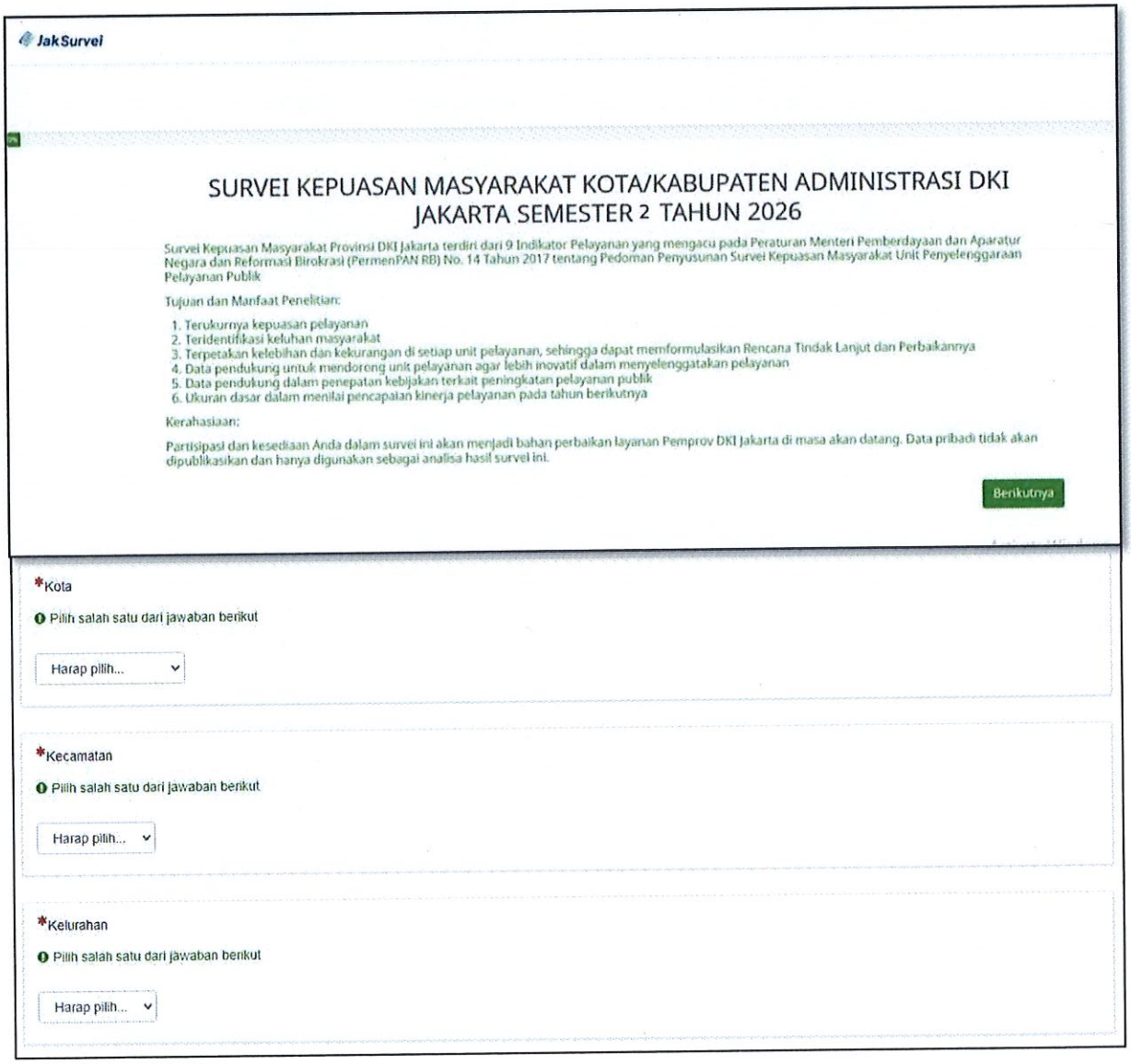
No	UKPD*	Link Laporan Pelaksanaan SKM
1	Kelurahan dan Kecamatan Ciracas	https://bit.ly/SKMCiracasSemesterI

2. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Semester 2 Tahun 2026

No	UKPD*	Link Laporan Pelaksanaan SKM
1	Kelurahan dan Kecamatan Ciracas	https://bit.ly/SKMCiracasSemester2

3. Kuesioner

   Pengisian dilakukan secara online melalui tautan :
   https://bit.ly/SKMWilayahSemester22026



*Pelayanan yang Diterima

Pilih yang sesuai.

- [ ] PPSU
- [ ] Ketertiban Umum
- [ ] RPTRA
- [ ] Jumantik
- [ ] Posyandu
- [ ] PKK
- [ ] RT/RW,LMK dan FKDM

Profil Responden

*Nama Responden

*Nomor HP Responden

Pastikan nomor yang dimasukkan dimulai dengan format: **08X**

Dimana X tidak boleh 0 karena bukan nomor pribadi

Contoh: 08123456789

Harap periksa format jawaban anda.

*Jenis Kelamin

♀ Perempuan ♂ Laki-laki

*Usia Responden

*Pendidikan Terakhir Responden

Pilih salah satu dari jawaban berikut

- Tidak Pernah Sekolah
- Sekolah Dasar (SD) / Setingkat
- SMP / Setingkat
- SMA / Setingkat
- Diploma D3 / D4 / Setingkat
- Sarjana S1
- Magister S2
- Doktor S3

*Pekerjaan Responden

Pilih salah satu dari jawaban berikut
Jika pilih Lainnya: penggalan kata harus spesifik

- Pelajar/Mahasiswa
- PNS/Guru
- TNI
- POLRI
- Swasta
- Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance
- Tenaga Honorer
- Ibu Rumah Tangga
- Pegawai swasta
- Petugas ketertiban umum
- Ketua/Perangkar RT dan RW
- Kader/Pengurus Jumantik
- Lainnya:

Sebelumnya

Berikutnya

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(SESUAI JENIS PELAYANAN YANG DITERIMA)

Pilihlah Jawaban yang menurut anda sesuai

*F1. Persyaratan dalam mendapatkan pelayanan mudah

Pilih salah satu dari jawaban berikut

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak setuju
- Setuju
- Sangat setuju

*F2. Prosedur mendapatkan pelayanan mudah

Pilih salah satu dari jawaban berikut

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak setuju
- Setuju
- Sangat setuju

*F3. Waktu pelayanan selesai dengan cepat dan hasilnya sesuai yang diharapkan

Pilih salah satu dari jawaban berikut

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak setuju
- Setuju
- Sangat setuju

*F4.Tidak ada biaya untuk mendapatkan pelayanan

Pilih salah satu dari jawaban berikut

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak setuju
- Setuju
- Sangat setuju

*F5. Hasil kerja petugas umumnya baik dan memuaskan

Pilih salah satu dari jawaban berikut

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak setuju
- Setuju
- Sangat setuju

*F6. Kompetensi petugas mendukung kelancaran penyelesaian semua pekerjaannya

Pilih salah satu dari jawaban berikut

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak setuju
- Setuju
- Sangat setuju

*F7. Perilaku petugas sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat

Pilih salah satu dari jawaban berikut

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak setuju
- Setuju
- Sangat setuju

*F8. Penanganan pengaduan terhadap perilaku dan kinerja petugas ditindaklanjuti dengan baik

Pilih salah satu dari jawaban berikut

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak setuju
- Setuju
- Sangat setuju

*F9. Sarana dan prasarana yang digunakan petugas berfungsi dengan baik

Pilih salah satu dari jawaban berikut

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak setuju
- Setuju
- Sangat setuju

4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

